

Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Surakarta (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor)



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial pada

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Oleh :

Aris Widanarko

D.1107510

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH.

Tingkat mobilitas masyarakat dalam menggunakan alat transportasi yang ada di Indonesia yang cukup tinggi dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari. Hampir setiap hari kita melihat semakin banyaknya jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh pertambahan penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun yang berdampak pula akan kebutuhan alat transportasi guna untuk memenuhi kebutuhan mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Peningkatan jumlah masyarakat akan penggunaan alat transportasi akan berpengaruh pada meningkatnya jumlah perusahaan-perusahaan di bidang otomotif yang menawarkan jual-beli kendaraan bermotor baik yang baru maupun yang bekas kepada konsumen. Pada dasarnya dalam proses pembelian kendaraan bermotor baru, para konsumen tidak susah-susah untuk mengurus surat-surat kelengkapan atas kepemilikan kendaraan bermotor karena yang mengurus adalah toko tempat pembelian kendaraan bermotor tersebut. Apabila konsumen membeli kendaraan bermotor bekas (*second*), maka balik nama atas kepemilikan kendaraan bermotor tersebut akan diurus oleh konsumen itu sendiri.

Namun demikian, dalam kenyataannya, banyak ditemui pemilik kendaraan bermotor yang tidak begitu memperdulikan masalah balik nama kendaraan bermotor dengan berbagai macam alasan antara lain karena dengan tidak melakukan balik nama, tidak ada denda atau sangsi apapun, dan juga tidak sedikit pula masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan dalam mengurus balik nama kendaraan bermotor di Samsat Kota Surakarta itu terlalu ribet mengurusnya, membutuhkan waktu lama untuk mengurusnya, dan harus membutuhkan biaya banyak untuk pembayaran BBN-KB. Selain itu, jika harus balik nama berarti harus mengeluarkan biaya serta akan berurusan dengan pihak pajak. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh masyarakat Surakarta yang ditemui penulis yang mengemukakan:

“Tidak balik nama kan nggak masalah, yang penting setiap tahun pajak kendaraan. Jadi kalau mau pajak saya tinggal pergi ke rumah pemilik motor saya yang lama untuk pinjam KTP nya buat pajak. Gitu dah beres, daripada harus balik nama kan harus keluar uang lagi dan belum lagi ribet mengurusnya.” (Wawancara, 07 Juli 2009)

“Saya Sudah 3 kali menjual motor saya, tetapi sampai sekarang motor tersebut belum ada yang dibaliknamakan. Jadi kalau mau pajak ya pembeli motor saya itu datang kerumah saya untuk pinjam KTP saya. Entah karena sebab apa saya ya tidak tahu, saya sendiri juga belum pernah mengurus balik nama kendaraan sih.”(wawancara, 16 April 2009)

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris

one roof system adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan jenis pajak Propinsi yang diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor itu dibedakan menjadi 2 macam, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II. BBN-KB I adalah balik nama untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II adalah balik nama untuk kendaraan bekas (*second*). Dari tahun ke tahun jumlah penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami peningkatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.1

**PERKEMBANGAN OBYEK DAN REALISASI BBN.KB UP3AD KOTA
SURAKARTA PADA TAHUN 2006 s/d 2008**

No	Bulan	2006		2007		2008	
		Target (T) : 41.185.098.000		Target (T) : 42.752.250.000		Target (T) : 51.633.500.000	
		Obyek (Unit)	Realisasi (Rupiah)	Obyek (Unit)	Realisasi (Rupiah)	Obyek (Unit)	Realisasi (Rupiah)
1	Januari	1.985	2.332.660.850	2.256	2.857.702.725	2.808	4.076.345.125
2	Pebruari	2.084	2.332.417.125	2.093	2.539.729.125	2.666	4.283.872.875
3	Maret	2.560	2.479.832.050	2.279	3.278.762.325	2.571	4.124.951.325
4	April	2.445	2.714.485.750	2.307	3.329.547.425	2.960	4.722.440.025
5	Mei	2.082	2.363.453.625	2.360	3.193.191.300	3.205	4.986.046.400
6	Juni	2.120	2.649.130.025	2.479	3.477.358.550	3.076	4.454.087.875
7	Juli	2.132	2.297.280.875	2.577	3.473.745.200	3.409	4.927.197.975
8	Agustus	2.260	2.493.401.025	3.092	3.715.205.175	3.293	5.145.924.800
9	September	2.436	3.148.951.650	2.929	3.832.343.575	3.269	5.525.462.625
10	Oktober	2.242	2.886.211.625	2.431	2.968.269.150	2.689	4.413.081.375
11	Nopember	2.477	2.858.178.275	2.792	3.695.129.200	2.972	4.176.017.750
12	Desember	2.235	2.561.817.425	2.096	2.701.251.775	2.564	3.590.058.900
	Jumlah	27.058	31.117.820.300	29.691	39.062.235.525	35.482	54.425.487.050

Sumber: Data kantor SAMSAT Surakarta

Berdasarkan data perkembangan obyek dan realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor UP3AD Kota Surakarta pada tahun 2006 s/d 2008 diatas, dapat dikatakan bahwa setiap tahun jumlah wajib pajak yang mengurus BBN-KB selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2006 jumlah obyek BBN-KB sebanyak 27.058 unit, kemudian pada tahun 2007 meningkat 9,7 % menjadi 29.691 unit, sedangkan pada tahun 2008 naik lagi 19,8 % menjadi 35.482 unit. Obyek dan Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang jumlahnya terus mengalami peningkatan merupakan suatu hal yang positif karena

dengan peningkatan tersebut diharapkan dapat menjadi sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan untuk meningkatkan dan meratakan kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan jumlah pembayaran Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) ini terkait dengan meningkatnya jumlah pemilik kendaraan bermotor yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini senada dengan apa yang diutarakan oleh Kepala Sub Bagian UP3AD Kota Surakarta yang mengatakan bahwa :

“Dari tahun ke tahun jumlah wajib pajak selalu mengalami peningkatan kurang lebih sekitar 15 % dan hal ini disebabkan karena semakin banyaknya masyarakat yang membeli kendaraan bermotor dan mutasi kendaraan dari daerah lain yang jumlahnya juga terus meningkat.”(Wawancara, 7 Juli 2009)

Berdasar latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Surakarta

A. PERUMUSAN MASALAH.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Surakarta?

2. Apa saja hambatan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Surakarta?

B. TUJUAN PENELITIAN.

1. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kantor SAMSAT Kota Surakarta khususnya dalam pelayanan pengurusan bea balik nama kendaraan bermotor.
- b. Untuk menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam hal bea balik nama kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Surakarta.

2. Tujuan Fungsional

- a. Agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca dalam memahami kualitas pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Surakarta khususnya dalam hal pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor.
- b. Dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi kantor SAMSAT Kota Surakarta dalam hal memberikan pelayanan kepada para wajib pajak.

3. Tujuan Individual

Untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Universitas sebelas Maret Surakarta.

C. MANFAAT PENELITIAN.

1. Diharapkan dapat mengetahui dan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dalam proses Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Surakarta.
2. Diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan saran bagi Kantor SAMSAT Kota Surakarta guna pengembangan kualitas pelayanan khususnya dalam pelayanan Balik Nama Kendaraan Bermotor yang diberikan kepada masyarakat luas (publik) sebagai penerima layanan.

D. LANDASAN TEORI

1. Pajak dan Jenis Pajak

Menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2003: 1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Lebih lanjut dikemukakan mengenai istilah-istilah di dalam perpajakan, antara lain :

- a. Wajib Pajak (WP), adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.
- b. Badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang

meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap, dan bentuk badan lainnya.

- c. Masa pajak adalah jangka waktu yang lamanya sama dengan 1 (satu) bulan takwim atau jangka waktu lain yang ditetapkan dengan keputusan menteri keuangan paling lama 3 (tiga) bulan takwim.
- d. Tahun pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun takwim kecuali bila Wajib Pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun takwim.
- e. Bagian Tahun Pajak adalah bagian dari jangka waktu 1 (satu) Tahun Pajak.
- f. Pajak yang terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam masa pajak, dalam tahun pajak atau bagian tahun pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- g. Penanggung pajak adalah orang pribadi atau badan yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak, termasuk wakil yang menjalankan hak dan memenuhi kewajiban Wajib Pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- h. Surat paksa atau Surat Tagihan Pajak adalah surat perintah untuk membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak sesuai dengan UU No. 19 Tahun 1997 tentang penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2000.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara. Fungsi pajak menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2003: 1) dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Fungsi Budgetair, yaitu Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- b) Fungsi mengatur, yaitu Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pada dasarnya, pajak itu memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat luas. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang salah satu tujuannya yaitu digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Jenis pajak dikelompokkan kedalam tiga kriteria pajak, yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya.

a. Menurut golongannya :

- 1) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
- 2) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

b. Menurut sifatnya

- 1) Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

- 2) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

c. Menurut Lembaga Pemungutannya

- 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
- 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas :
 - a. Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan kendaraan diatas air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - b. Pajak Kabupaten/Kota, Contoh : Pajak, Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang dapat dilihat berdasarkan fungsinya dan kriteria pajak. Seluruh warga negara yang menjadi wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban pajak sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Dari pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa salah satu jenis pajak berdasarkan lembaga pemungut adalah pajak daerah. Pajak daerah sangat menentukan keberhasilan pembangunan suatu daerah. Salah satu jenis pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pajak kendaraan bermotor juga turut menentukan keberlangsungan pembangunan daerah.

2. Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan Bermotor merupakan semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak. Contoh Alat-alat besar dan berat antara lain: Mesin giling, bulldozer, loader, forklift, dumptruck, traktor, dan lain sebagainya.

Pajak kendaraan bermotor merupakan jumlah tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak guna untuk mendapatkan surat-surat penting kelengkapan kendaraan bermotor. Hal ini sebagai salah satu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pemilik kendaraan yang tahu peraturan dan tahu hukum. Pajak kendaraan bermotor itu ada dua macam, yaitu pajak kendaraan bermotor tahunan dan pajak kendaraan bermotor lima tahun an.

1. Pajak kendaraan bermotor tahunan, yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan setiap satu tahun sekali sesuai dengan masa berlaku kendaraan bermotor tersebut. Bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan ini adalah dengan pengesahan pada Surat tanda Nomor Kendaraan (STNK). Permohonan pengesahan STNK setiap kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 179 ayat (2) dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto copy

- b. Surat pernyataan pemilik kendaraan bermotor bahwa tidak terjadi perubahan identitas pemilik atau spesifikasi teknis ranmor (surat pernyataan sama dengan formulir SPT PKB/BBNKB dan SWDKLLJ).
 - c. STNK asli dan foto copy.
 - d. BPKB asli dan foto copy.
 - e. Bukti PKB/BBNKB, SWDKLLJ, dan Premi asuransi Jasa Raharja (khusus kendaraan umum) tahun sebelumnya.
2. Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan, yaitu sama halnya seperti pajak kendaraan bermotor tahunan, akan tetapi didalam pajak kendaraan bermotor lima tahunan ini akan terjadi pergantian plat nomor kendaraan bermotor untuk masa berlaku lima tahun kedepan. Persyaratan pengajuan/pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan adalah dengan melampirkan :
- a. Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto coy
 - b. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang lama atau surat keterangan yang sah apabila tidak dapat menyerahkan Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor tersebut.
 - c. Salinan tanda jati diri pemilik kendaraan bermotor setelah menunjukkan aslinya.
 - d. Salinan bukti buku uji kendaraan bermotor yang bersangkutan setelah menunjukkan aslinya.
 - e. Dilakukan cek fisik terhadap kendaraan bermotor tersebut.

- f. Kalau ada perubahan baik pemilikan, ganti warna, ganti mesin, rubah bentuk, harus dilengkapi dengan BPKB.

Selain pajak kendaraan bermotor, jenis pajak propinsi yang lain mengenai kendaraan bermotor yang menjadi wewenang Kantor Samsat Kota Surakarta yaitu Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor atau disingkat BBN-KB. BBN-KB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha (<http://pajakindonesia.wordpress.com>).

BBN-KB terdiri dari dua jenis yaitu untuk kendaraan bermotor baru (BBN-KB I) dan untuk kendaraan bermotor bekas/second (BBN-KB II). BBN-KB I merupakan pengalihan hak milik kendaraan bermotor baru sebagai akibat perjanjian dua pihak. BBN-KB II merupakan pengalihan hak milik kendaraan bermotor bekas (*second*) sebagai akibat perjanjian jual – beli kedua pihak.

Pendaftaran BBN-KB mempunyai masa tenggang 30 hari dihitung sejak serah terima barang. Salah satu potensi pendapatan yang perlu dikreasikan adalah BBNKB kedua dan selanjutnya, meskipun tarif pajaknya 1% (satu persen) dari penetapan harga pasar atau Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). Akan tetapi potensi ini berkaitan dengan perilaku pasar, dimana setiap pembelian kendaraan bermotor belum tentu pada saat yang sama masyarakat akan melakukan aktifitas pendaftaran kepemilikan kendaraan bermotor yang baru

dibeli atau dimiliki. Dengan demikian “kreatifitas” kebijakan insentif perpajakan juga bagian dari upaya mendorong masyarakat untuk segera mendaftarkan kepemilikankendaraannya (<http://www.pajakonline.com>).

Pengenaan BBN-KB ditetapkan oleh Mendagri (Menteri Dalam Negeri) yang dipertimbangkan oleh Menkeu (Menteri Keuangan). Tarif Pajak BBN-KB terbagi dalam sembilan katagori sebagai berikut. (<http://organisasi.org>).

- a. 10% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan pertama
- b. 3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan pertama.
- c. 1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan selanjutnya.
- d. 1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan selanjutnya.
- e. 1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan selanjutnya.
- f. 0,3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan selanjutnya.
- g. 0,1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan karena warisan.
- h. 0,1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan karena warisan.
- i. 0,03% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan karena warisan.

Dasar Pengenaan BBN-KB adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). NJKB ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum (HPU) atas suatu kendaraan bermotor. Dasar pengenaan BBN-KB ditetapkan berdasarkan nilai jual kendaraan bermotor. Adapun Rumus menghitung BBN-KB adalah $HPU \times \text{Dasar Pengenaan Pajak}$. Untuk tahun pembuatan lebih baru, nilai jualnya ditetapkan

dengan penambahan 5% setiap tahun dari nilai jual tahun sebelumnya. Untuk tahun pembuatan lebih tua, nilai jualnya ditetapkan berdasarkan nilai jual tahun pembuatan terakhir dengan penurunan 5% setiap tahun dengan maksimal penurunan 5 tingkat atau disesuaikan dengan HPU yang berlaku. (<http://pajakindonesia.wordpress.com>).

Untuk dapat mengenakan pajak pada orang atau badan hukum harus ada ukuran pasti tentang objek pajaknya. Sebagaimana diatur dalam pasal 2 dan pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah, dijelaskan bahwa objek BBN-KB adalah penyerahan kendaraan bermotor, termasuk penyerahan kendaraan bermotor dari luar negeri untuk dipakai secara tetap di Indonesia, kecuali :

- a) Untuk dipakai sendiri oleh orang yang bersangkutan
- b) Untuk diperdagangkan
- c) Untuk dikeluarkan kembali dari wilayah pabean Indonesia
- d) Digunakan untuk pameran, penelitian, contoh dan kegiatan olahraga bertaraf internasional

Subjek Pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan hukum yang menerima penyerahan kendaraan bermotor.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (H.A.S Moenir, 2000 : 16-17). Pelayanan juga diartikan perihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 504). Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat umum atau publik untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. H.A.S Moenir, (2000 : 26) mendefinisikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan umum atau publik diarahkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani, supaya pelayanan umum dapat berhasil dengan baik. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai :

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).”

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut H.A.S Moenir (2000 : 197) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus memenuhi empat persyaratan pokok. Persyaratan pokok yang harus dimiliki petugas dalam melaksanakan pelayanan, antara lain: (1) tingkah laku yang sopan (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Upaya untuk mendefinisikan kualitas dalam suatu organisasi jasa atau pelayanan bukanlah hal yang mudah, karena setiap instansi mendefinisikan

kualitas berdasarkan tuntutan dan harapan budaya masyarakat. Oleh karena itu definisi kualitas berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Suatu barang dan jasa dapat dikatakan memenuhi kualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien, juga memiliki teknis tertentu yang operasional. Dilihat dari sisi teknis, kualitas adalah tingkat produk barang atau jasa yang memenuhi serangkaian standar yang telah ditetapkan yang berkaitan dengan karakteristik yang dapat menentukan nilai pasar dan unjuk kerja fungsi produk sesuai dengan rancangan. Oleh karena itu tujuan dari kebanyakan pengukuran kualitas adalah untuk menentukan serta mengevaluasi derajat atau tingkat suatu produk barang dan jasa yang mendekati komposisi atau paduan total yang dimaksud.

Goetsch dan Davis (dalam Fandy Tjiptono, 1998: 4) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu dan derajat atau tarif mutu (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 467). Pada prinsipnya kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi masyarakat atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diinginkan atau diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan.

Menurut Sureshchandar, Rajendran, and Anantharaman (dalam Muhammad Muzahid Akbar and Noorjahan Parvez, 2009 : 26) lima faktor kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan meliputi: a) *Core service or service*

product, b) Human element of service delivery, c) Systematization of service delivery: non- human element, d) Tangibles of service, and e) Social responsibility. (a inti pelayanan atau produk pelayanan, b elemen manusia dalam pengiriman pelayanan, c sistem dari pengiriman pelayanan: elemen non-human, d bukti fisik pelayanan, dan e tanggung jawab sosial).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut H.A.S Moenir (2000: 88-123) meliputi enam faktor yaitu:

1. Faktor Kesadaran: Kesadaran dapat dirumuskan “suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, Ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. “Sehingga dengan adanya faktor kesadaran dari para pegawai yang memberikan pelayanan diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.”
2. Faktor Aturan:Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, meliputi:
 - a. Kewenangan erat hubungannya dengan adanya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk perbuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak.

- b. Pengetahuan dan pengalaman diharapkan ia dapat mempunyai pandangan jauh kedepan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang cukup panjang.
 - c. Kemampuan bahasa dalam membuat aturan yang dimaksud adalah mampu menggunakan bahasa sederhana dan mudah dimengerti.
 - d. Pemahaman oleh pelaksana. Petugas pelaksana haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu, sehingga mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat.
 - e. Disiplin pelaksana. Dalam hal ini adalah disiplin waktu dan disiplin kerja atau perbuatan. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi, dan sebaliknya.
3. Faktor Organisasi: Organisasi pelaksanaan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi adalah sistem, prosedur dan metode.
4. Faktor Pendapatan: Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan oleh orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Ketrampilan:Kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan ketrampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.
6. Faktor Sarana Pelayanan:Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana pelayanan antara lain:
 - a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
 - b. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
 - c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
 - d. Ketepatan Susunan.
 - e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
 - f. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan.

Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono, 1998: 27), memiliki lima dimensi yang meliputi dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty*.

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan organisasi dalam menunjang eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti

nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dsb), Perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dimensi pelayanan diatas banyak digunakan dalam beberapa program atau teknik yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan, salah satunya adalah SERVQUAL. Changping Hu, Yang Zhao, Mingjing Guo (2009:169) mengemukakan:

“The most well-known service quality instrument, SERVQUAL, was used to measure customer’s expectation and perception of service quality and has been adopted successfully in the information system field to measure information system service quality. SERVQUAL consists of reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibility, among which, reliability, responsiveness, and empathy are considered as the factors relating to information service quality evaluation.”

Artinya:

“SERVQUAL adalah instrumen kualitas pelayanan yang paling terkenal yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Ini telah berhasil digunakan dalam bidang sistem informasi untuk mengukur kualitas pelayanan sistem informasi. SERVQUAL terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *emphathy* (empati), *assurance* (jaminan) dan *tangibility* (bukti langsung). Di antara kelima hal tersebut, kehandalan, daya tanggap dan empati dianggap sebagai faktor yang berhubungan dengan evaluasi kualitas pelayanan informasi.”

Berdasarkan uraian diatas, indikator untuk mengukur kualitas pelayanan meliputi dimensi Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*). Dalam penelitian ini, kelima indikator tersebut digunakan penulis sebagai acuan dalam mengukur kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Surakarta.

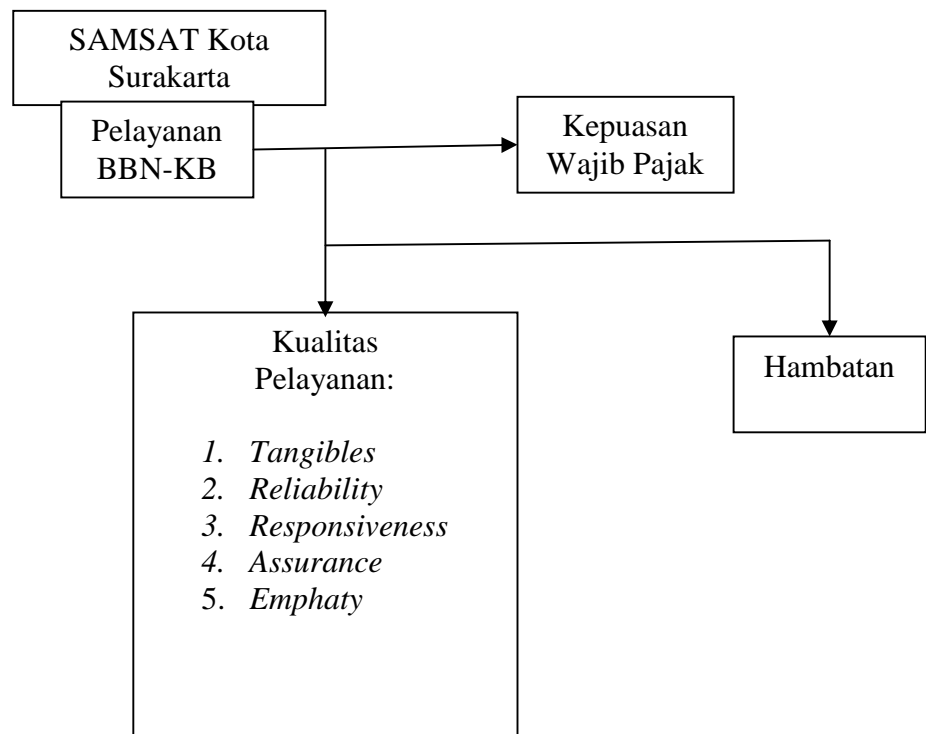
E. KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam kerangka pemikiran ini dijelaskan mengenai proses berfikir peneliti dalam rangka mengadakan penelitian tentang kualitas pelayanan Bea Balik Nama

Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Surakarta. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun dalam bagan/skema kerangka pikir sebagai berikut :

Gambar I.1

Skema Kerangka Pikir



Kantor Samsat Kota Surakarta merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak untuk mengurus balik nama atas kepemilikan kendaraan bermotor yang disebut dengan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Pelayanan dalam BBN-KB itu harus dilaksanakan dengan baik oleh petugas dengan harapan agar para wajib pajak yang menerima pelayanan dapat merasakan kepuasannya terhadap pelayanan di kantor Samsat Kota Surakarta. Bahwa pada kenyataannya dalam

kegiatan pelayanan BBN-KB itu tidak selamanya dapat berjalan sesuai dengan harapan. Adapun Hambatan yang terjadi yang dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kota Surakarta. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam BBN-KB di kantor Samsat Kota Surakarta itu akan dilihat melalui lima indikator, diantaranya *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty*.

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan teknik Penelitian

Berdasarkan masalah yang diajukan dan menekankan pada kualitas pelayanan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan bermotor di SAMSAT kota Surakarta, maka jenis penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau peristiwa sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Surakarta yang beralamat di Jalan Prof. Soeharso Nomor 17 Surakarta. Penelitian ini dilakukan karena adanya masalah yang menarik untuk diteliti mengenai kualitas pelayanan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta tersedianya data yang menunjang penelitian, sehingga memudahkan

untuk melakukan penelitian. Deskripsi lokasi penelitian dipaparkan dalam Bab II.

3. Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Goetz dan LeCompte dalam bukunya H. B. Sutopo (2002: 56) yang dimaksud dengan *purposive sampling* atau *criterion based selection* adalah peneliti akan memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantap yang mempunyai keterkaitan dengan hal yang akan diteliti, mengetahui dan terlibat langsung maupun mempunyai pengaruh dalam penelitian. Informan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kepala UP3AD Kota Surakarta.
- b. Kepala Seksi Pajak SAMSAT Surakarta.
- c. Beberapa Wajib Pajak di SAMSAT Surakarta.
- d. Pegawai SAMSAT di bagian formulir pendaftaran.
- e. Pegawai SAMSAT pada bagian penyerahan STNK.

4. Sumber Data dan Jenis Data

- a. Data Primer yaitu fakta yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan dan wajib pajak.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung. Data ini berasal dari literatur atau dokumen, bahan dari kepustakaan dan sumber-

sumber lainnya seperti internet. Dalam penelitian ini, data sekunder yang di gunakan meliputi Buku Samsat (mengenai sarana dan prasarana yang ada di Samsat, persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam balik nama, struktur organisasi di Samsat, Jenis-jenis pungutan yang ada di Samsat), Tabel perkembangan obyek dan realisasi BBN-KB UP3AD Kota Surakarta, Jurnal Internasional yang berkaitan dengan studi, serta literatur pendukung lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan jenis penelitian dan sumber data, teknik pengambilan data yang digunakan adalah:

- a. Wawancara. Dalam penelitian ini digunakan wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak struktur merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.(Sugiyono, 2006: 160). Untuk mempermudah wawancara maka peneliti membuat pedoman wawancara berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan dan apabila dianggap perlu peneliti dapat mengajukan pertanyaan di luar pedoman wawancara yang disusun.
- b. Observasi. Dalam penelitian ini digunakan observasi terstruktur. Observasi Terstruktur merupakan observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya.(Sugiyono, 2006: 167). Dalam observasi tersebut peneliti

mengamati tentang prosedur pengurusan BBN-KB, proses pelayanannya, persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi wajib pajak dalam mengurus BBN-KB, mencocokkan data-data mengenai sarana dan prasarana yang sebelumnya sudah ditulis di buku Samsat, cara kerja para pegawainya.

- c. Mengkaji dokumen dan arsip: teknik pengumpulan data dengan cara mencatat dokumen-dokumen (Dokumen mengenai persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam balik nama, Dokumen struktur organisasi di Samsat, Dokumen Jenis-jenis pungutan yang ada di Samsat). Dan mengkaji arsip (Arsip tabel perkembangan obyek dan realisasi BBN-KB UP3AD Kota Surakarta). Telaah dokumen dilakukan dengan mempelajari informasi di SAMSAT Kota Surakarta dalam kaitannya dengan pelayanan BBN-KB

6. Validitas Data

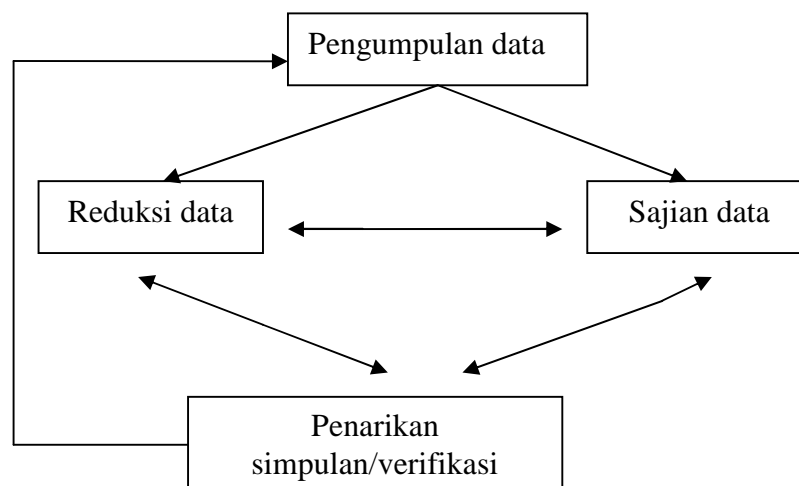
Agar informasi yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, maka dilakukan validitas data dengan tehnik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Cara ini mengarahkan peneliti supaya menggunakan beragam sumber data yang tersedia. Triangulasi sumber (H.B. Sutopo, 2002 : 79) artinya yaitu suatu teknik triangulasi dimana data yang sama dikontrol pada sumber yang berbeda guna keperluan

pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Validitas data dengan triangulasi sumber, dalam penelitian ini penulis membandingkan kebenarannya antara data-data yang diperoleh dari dokumen Samsat dengan data yang diperoleh dari wawancara dengan petugas.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model analisis interaktif karena dalam penelitian ini perjalanan pengumpulan data dan analisisnya berjalan bersamaan, membuat perjalanan penelitian mengalir menentukan arah dan semakin mantap sampai pengumpulan data dirasakan bisa menghasilkan data selengkap-lengkapnyanya yang berlangsung seperti halnya siklus.. Menurut H.B. Soetopo model ini disebut analisa interaktif (2002: 96). Bagan model tersebut adalah sebagai berikut :

Gambar I.2



Sumber : H.B Sutopo (2002: 96)

Uraian dari tiga komponen kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

- a. Reduksi Data: Merupakan proses seleksi, pemfokusan dan penyederhanaan data yang diperoleh di lapangan. Tahap ini berlangsung terus menerus dari tahap awal sampai akhir penelitian. Dalam hal ini peneliti fokus meneliti mengenai hal yang hanya terkait dengan masalah BBN-KB, kemudian menyeleksi data-data, data yang dianggap tidak sesuai maka tidak dimasukkan ke dalam pembuatan skripsi.
- b. Penyajian Data: Merupakan suatu rangkaian informasi yang nantinya akan dijadikan kesimpulan penelitian. Penelitian dapat dilakukan dengan melihat suatu penyajian data, sehingga peneliti akan mengerti suatu analisis ataupun tindakan lain berdasarkan penelitian tersebut. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan semua informasi-informasi yang terkait dengan judul yang di dapat selama melakukan penelitian, kemudian di ambil garis besarnya dari inti semua informasi yang dianggap penting di dalam pembahasan skripsi.
- c. Penarikan Simpulan/Verifikasi: Dari awal pengumpulan data, peneliti sudah harus memahami berbagai hal yang ditemui. Konklusi-konklusi dibiarkan dan pada awalnya mungkin kurang jelas kemudian semakin meningkat secara eksplisit dan memiliki landasan yang semakin kuat. Simpulan terakhir tidak akan terjadi sampai pada waktu proses pengumpulan data berakhir. Simpulan perlu diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar

bisa dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu perlu dilakukan aktivitas pengulangan untuk tujuan pemantapan dan penelusuran data kembali dengan cepat. Verifikasi dapat berupa kegiatan yang dilakukan dengan lebih mengembangkan penelitian atau dapat juga dengan melakukan replikasi dalam satuan data yang lain.

BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. SEJARAH BERDIRINYA SAMSAT

Sejarah berdirinya SAMSAT diawali dengan adanya suatu gagasan yang disampaikan oleh Dinas pendapatan Daerah Tingkat I se Indonesia yang diselenggarakan dari tanggal 9 sampai dengan 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. Yang mendasari usulan tersebut adalah pelaksanaan SAMSAT yang diujicobakan di DKI Jakarta selama 4 tahun (1972-1976) yang menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan daerah dan pelayanan kepada masyarakat. Ternyata usulan tersebut mendapat dukungan dari peserta penataran dan menghasilkan suatu keputusan untuk melaksanakan SAMSAT di seluruh Indonesia. Sebagai realisasi keputusan penataran yang disampaikan kepada pimpinan pemerintah, dalam hal ini Menteri Dalam Negeri, Menteri keuangan dan Menteri Pertahanan dan Keamanan, maka dikeluarkan persetujuan dari pemerintah secara terpadu dalam bentuk Surat Keputusan Bersama (SKB) yang dikeluarkan oleh Menhankam, Menkeu dan Mendagri pada tanggal 28 Desember 1976 No. Pol. Kep. 13/XII/1976; Kep. 1693/MK/IV/12/1976: 311 Tahun 1976. Untuk penjabaran SKB tersebut, dalam pelaksanaannya disusun pedoman/petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam

pengeluaran STNK, pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 1977 Tanggal 28 Juni 1977.

Untuk merealisasikan pelaksanaan SAMSAT Urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan STNK di Propinsi Jawa Tengah diawali dengan kegiatan survei ke Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta dan secara khusus ke kantor SAMSAT DKI Jakarta yang gedungnya berada di komplek KODAK Metro Jaya. Hasil survei yang dibawa dari DKI Jakarta tersebut, diolah dalam forum rapat koordinasi ketiga unsur (POLRI, Jasa Raharja dan Dipenda) secara berulang-ulang untuk memadukan kesatuan pendapat, dan akhirnya dengan saling pengertian dan ketiga unsur menghasilkan rencana terpadu yang ditandatangani oleh ketiga pimpinan tersebut.

Setelah semua sarana yang diperlukan dapat disiapkan, pada tanggal 2 Desember 1977 dimulai pelaksanaan SAMSAT secara serentak di Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah yang berlokasi di enam Komtares Yaitu Semarang, Pekalongan, Purwokerto, Magelang, Surakarta dan Pati yang ditandai dengan peresmian penggunaan gedung kantor bersama SAMSAT urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan STNK yang dipusatkan di Semarang.

Pada permulaan penerapan SAMSAT di Propinsi Daerah Jawa Tengah yang dimulai tanggal 2 Desember 1977 itu masih dalam bentuk *One Roof* (satu atap) belum *On Line* (satu jalur). Jadi pelaksanaannya masih sendiri-sendiri sesuai dengan fungsi masing-masing instansi, tetapi sudah satu atap. Semua formulir

yang diperlukan untuk pelaksanaan pengurusan STNK dan pajak atau asuransi masih menggunakan formulir masing-masing instansi karena pada saat itu masih dalam taraf peralihan dari sistem gaya lama ke gaya baru, tetapi untuk penetapan pajak dan jasa raharja sudah menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku pada STNK khususnya dalam hal tahun pajak dari tahun takwim (1 Januari sampai dengan Desember) yang digunakan dalam perhitungan pajak dan jasa raharja sudah dirubah dan disesuaikan dengan tanggal/masa berlaku STNK. Keadaan semacam ini berjalan sampai bulan bulan Maret 1978, kemudian mulai 1 April 1978 dilaksanakan serentak sistem terpadu (*one roof and one line*) di semua wilayah eks Karesidenan dan Daerah Tingkat II (KOMRES) yang sudah ada kantor Perwakilan Dipendanya.

Setelah SAMSAT urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan STNK dapat berhasil dilaksanakan di Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah yang ditandai dengan peresmian pembukaan Kantor Bersama SAMSAT di Semarang pada tanggal 2 Desember 1977, yang merupakan peresmian pembukaan semua kantor Bersama untuk enam wilayah eks Karesidenan se Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah, maka Tim pembina SAMSAT Tingkat I Jawa Tengah mulai memikirkan untuk merealisasikan tahapan pelaksanaan di tiap-tiap KOMRES atau Daerah Tingkat II. Pengembangan SAMSAT di Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah diatur secara bertahap.

Pada tahap pertama pengembangan SAMSAT dilakukan dengan membuka kantor Bersama di delapan wilayah KOMRES, yaitu untuk wilayah:

1. Salatiga, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Semarang dan Kodya Salatiga.
2. Purworejo, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Purworejo dan Kebumen.
3. Cilacap, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Cilacap.
4. Kudus, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Kudus dan Jepara.
5. Tegal, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Tegal, Kodya Tegal dan Brebes.
6. Semarang Unit II, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Demak, Kendal dan Purwodadi.
7. Klaten, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Klaten.
8. Surakarta Unit II, untuk pelayanan bagi Dati II/Kabupaten Karanganyar, Sragen, Wonogiri, Boyolali dan Sukoharjo.

Pembukaan Kantor Bersama SAMSAT tersebut, disamping disesuaikan dengan adanya Kantor Perwakilan Dipenda yang ada pada waktu itu, juga disesuaikan dengan kemampuan dana dan kesulitan pencarian tanah untuk lokasi Kantor Bersama. Pada saat itu lokasi tanah untuk pembangunan kantor Bersama SAMSAT ada yang berada di Kompleks POLRI Tingkat KOMRES, ada yang dilakukan dengan membeli tanah oleh pihak Dipenda Tingkat I. Adapun untuk bangunan kedelapan gedung Kantor Bersama tersebut dibiayai oleh Dipenda Tingkat I dengan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah tahun 1977/1978.

Pembukaan Kantor Bersama SAMSAT di Tingkat KOMRES tersebut, diikuti dengan pelimpahan wewenang pengurusan STNK dari KOMTARES (POLWIL) kepada KOMRES (POLRES). Pada saat itu SAMSAT Surakarta Unit II masih berada di POLWIL kemudian daerah-daerah yang termasuk wilayah Surakarta Unit II, seperti Karanganyar, Sragen, Wonogiri, Boyolali dan Sukoharjo satu persatu mempunyai Kantor Bersama SAMSAT yang berada di daerahnya, termasuk Surakarta yang pada tanggal 29 Maret 1989 pindah dari POLWIL Surakarta dan menempati Kantor UPPD Dipenda Kota Surakarta di Jl. Prof. Soeharso Nomor 17.

A. VISI DAN MISI

Visi dari Kantor Samsat Kota Surakarta yaitu Terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi menuju pemerintahan yang bersih. Sedangkan Misi dari Kantor Samsat Surakarta meliputi : Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Meningkatkan sumber daya manusia, Meningkatkan identifikasi dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor, Meningkatkan penerimaan daerah dan pusat.

B. APARAT PELAKSANA DAN KOORDINATOR

1. Aparat pelaksana Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari unsur Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Propinsi dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang.
2. Penanggung jawab kegiatan
 - a. Unit Pelayanan : Petugas Dipenda dan polri.

- b. Unit Administrasi : Petugas Dipenda, Polri dan Jasa Raharja.
 - c. Unit Pembayaran : Petugas Dipenda (Bendaharawan SAMSAT).
 - d. Unit Pencetakan : Petugas Dipenda dan Polri.
 - e. Unit Penyerahan : Petugas Polri.
 - f. Unit Arsip : Petugas Polri dan Dipenda.
 - g. Unit Informasi : Petugas Polri dan Dipenda.
3. Koordinator pada Kantor Bersama SAMSAT, dijabat oleh:
- a. SAMSAT Ibu Kota Propinsi : Pa. Regident Ditlantas
Polda.
 - b. SAMSAT Daerah Kabupaten atau Kota : Pa. Lantas Fungsi Regident.

C. SUMBER DAYA MANUSIA

1. Personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT harus memiliki kualifikasi tertentu yang ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
2. Jumlah Personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat berdasarkan beban tugas/jumlah pelayanan.
3. Personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT tidak diberikan tugas lain diluar SAMSAT.
4. Setiap mutasi personil Kantor Bersama SAMSAT harus sepengetahuan Pembina SAMSAT Propinsi.

5. Untuk peningkatan Disiplin dan sikap mental personil Kantor Bersama SAMSAT, harus dilakukan pembinaan oleh Tim Pembina SAMSAT secara berkala.
6. Untuk meningkatkan profesionalisme personil Kantor Bersama SAMSAT dilakukan Program Orientasi/Pembekalan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat dan atau Propinsi.

D. STRUKTUR ORGANISASI DAN MEKANISME KERJA KANTOR BERSAMA SAMSAT

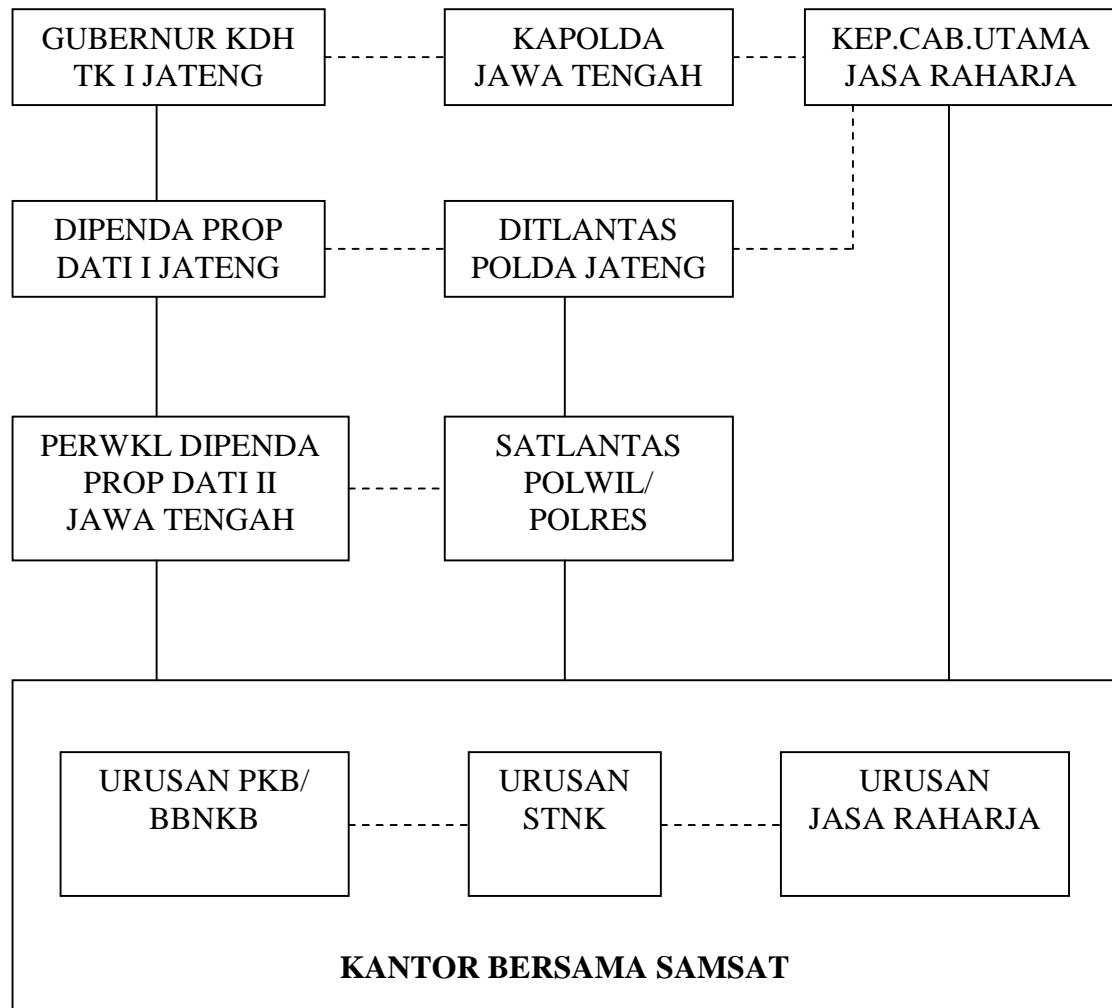
Dalam rangka melaksanakan instruksi Surat Keputusan Bersama Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor Pol. Kep. 13/XII/76; Nomor: Kep. 1693/MK/IV/12/1976; dan Nomor 311 tahun 1976, maka Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah, Kadapol IX Jawa Tengah dan Kepala Cabang utama Perum asuransi Kerugian Jasa Raharja Semarang mengadakan kerjasama yang ketentuan-ketentuannya dituangkan dalam naskah Kerjasama Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah, Kadapol IX Jawa Tengah dan Kepala Cabang Utama Perum Asuransi Kerugian Jasa Raharja Semarang tanggal 8 November 1977 Nomor KS/2/9; Nomor Pol. DAK.IX/KA/125/XI/1977 dan Nomor P/R/29/XI/1977 tentang Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat serta peningkatan Pendapatan Negara dan Daerah, Khususnya mengenai pengurusan STNK, PKB, BBNKB dan Jasa Raharja.

Ketentuan-ketentuan yang dituangkan dalam naskah kerjasama tersebut antara lain:

1. Asas dan tujuan. Kerjasama antara Pemerintah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah, Komando Daerah Kepolisian IX Jawa Tengah dan Perum Asuransi Kerugian Jasa Raharja Semarang didasarkan atas asas Otonomi dan saling menghormati. Tujuan dari kerjasama yaitu:
 - a) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor khususnya dalam hal pengurusan STNK.
 - b) Meningkatkan pendapatan negara dan pendapatan daerah propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah.
 - c) Mengamankan dan menertibkan pelaksanaan pungutan pajak-pajak daerah, khususnya PKB, BBNKB dan SWDKLLJ.
2. Bentuk Kerjasama. Bentuk kerjasama ini diwujudkan dalam SAMSAT (*One line system under one roof operation*), yang pelaksanaannya dengan mendirikan Kantor Bersama dibawah satu atap. Para pelaksana SAMSAT terdiri dari tiga instansi, yaitu Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah, Perum Asuransi Kerugian Jasa raharja Cabang Utama Semarang, dan Polri. Dalam melaksanakan SAMSAT disesuaikan dengan fungsi dan tugas masing-masing instansi yang bersangkutan.
3. Kedudukan: Tiga instansi yang melaksanakan SAMSAT tersebut, masing-masing mempunyai kedudukan yang sama.

4. Organisasi: Bagan struktur organisasi dari instansi-instansi yang tergabung dalam pelaksanaan Kantor Bersama dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar II.1
STRUKTUR ORGANISASI SAMSAT JAWA TENGAH



E. SAMSAT PEMBANTU DAN SAMSAT KELILING

Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Propinsi dapat membentuk SAMSAT Pembantu dan atau SAMSAT Keliling di setiap Daerah Kabupaten dan atau Daerah Kota dengan memperhatikan kondisi situasi Daerah setempat. Petunjuk pelaksanaan SAMSAT pembantu dan SAMSAT Keliling ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat.

F. MEKANISME PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan SAMSAT, dibentuk tujuh kelompok kerja dengan kegiatan sebagai berikut:

1. Kelompok Kerja Penyediaan Formulir Permohonan dan Penerangan. Pada kelompok kerja ini petugas pelayanan adalah dari Polri dan Dispenda. Polri mempunyai tugas Menyediakan dan memberikan formulir permohonan pendaftaran sesuai dengan permintaan permohonan; Memberikan penerangan mengenai kelengkapan persyaratan pendaftaran; Membukukan semua formulir yang diterima, dikeluarkan dan sisanya setiap hari; mencatat nomor formulir dan nomor kendaraan / nama pemilik pada buku registrasi penyediaan formulir; memberikan tanda atau paraf pada setiap persyaratan permohonan; menerima formulir kembali yang rusak untuk diganti dengan yang baru. Sedangkan tugas dari Dispenda yaitu memberikan penerangan kepada pemohon tentang kewajibannya sebagai wajib pajak.

2. Kelompok Kerja Pendaftaran, Penelitian dan Penetapan. Pada kelompok kerja ini pelayanan dilakukan oleh petugas dari POLRI dan DIPENDA. a) Sub kelompok kerja pendaftaran: Petugas dari Polri bertugas menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan; Melakukan penelitian pada daftar pencarian barang daftar agunan (jaminan); Membubuhkan paraf pada tanda penerimaan formulir permohonan yang telah diteliti dan diterima serta memberikan tanda penerimaan kepada pemohon; Memberikan nota pemeriksaan fisik kendaraan bermotor kepada kelompok kerja pemeriksaan fisik kendaraan bermotor; Menerima dan meneliti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor disesuaikan dengan dokumen kendaraan bermotor; Menggabungkan berkas baru dengan arsip yang ada kedalam map yang telah disediakan; Meneruskan berkas yang telah diteliti kepada petugas DIPENDA. Selain itu petugas dari DIPENDA bertugas Meneliti berkas yang diterima dari petugas kepolisian dan membubuhkan paraf atas kelengkapan persyaratan, Meneruskan berkas kepada petugas POLRI bagian registrasi dan penomoran, Memberitahukan kepada petugas POLRI dan Jasa Raharja apabila ditemukan kekeliruan atau kekurangan persyaratan administrasi yang diperlukan. b) Sub kelompok kerja registrasi dan penomoran Dari petugas POLRI bertugas; Menerima berkas dari petugas DIPENDA; Meregistrasi dan memberikan nomor polisi sesuai dengan sistem penomoran yang berlaku; Mencantumkan nomor polisi pada dokumen

permohonan; Melanjutkan berkas kepada Sub Kelompok Kerja Penetapan.

c) Sub kerja kelompok penetapan: Petugas DIPENDA bertugas Menerima dan meneliti berkas dari kelompok registrasi dan penomoran; Menetapkan besarnya PKB dan BBNKB dan pungutan lainnya dalam Nota Perhitungan Pajak (Notice Pajak); Membukukan, memberikan nomor SKUM dan Kohir pada Notice Pajak; Meneruskan Kepada petugas Jasa Raharja. Sedangkan petugas dari JASA RAHARJA bertugas Menerima dan meneliti berkas yang diterima dari petugas DIPENDA; Menetapkan SWDKLLJ dan dendanya yang harus dibayar oleh pemohon dalam formulir permohonan maupun dalam Nota Perhitungan Pajak; Membukukan penetapan SWDKLLJ; Meneruskan berkas tersebut kepada Sub Kelompok Kerja Pengetikan. d) Sub kelompok kerja pengetikan: Petugas POLRI dan DIPENDA melaksanakan pengetikan pada blanko STNK; Mencatat blanko STNK yang diterima, dipakai dan sisanya setiap hari, serta mempertanggungjawabkan setiap lembar penggunaan blanko STNK tersebut; Meneruskan berkas kepada Kelompok Kerja Pemeriksaan Penyelesaian Administratif.

3. Kelompok Kerja Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor (check fisik kendaraan). Ini dilakukan oleh petugas dari POLRI yang mempunyai tugas Menerima nota pemeriksaan fisik kendaraan bermotor dari kelompok Kerja Pendaftaran; Melakukan pemeriksaan identitas kendaraan bermotor (motor mesin, nomor rangka, warna dan lain-lain) maupun

kelengkapan teknis keselamatan kendaraan; Menyerahkan hasil pemeriksaan kepada Kelompok Kerja Pendaftaran.

4. Kerja Pemeriksaan Penyelesaian Administrasi (final check). Dilakukan oleh Petugas POLRI, DIPENDA, dan P.T (Persero) A.K. Jasa Raharja yang bertugas Masing-masing petugas meneliti kembali kebenaran penetapan dan pengetikan serta persyaratan administrasinya; Masing-masing petugas membubuhkan paraf pada blanko STNK yang sudah diketik :a) Petugas POLRI disebelah kiri nama pejabat yang menandatangani STNK; b) Petugas DIPENDA disebelah kanan bawah pada kolom kosong dibawah jumlah yang harus dibayar.; c) Petugas P.T (Persero) A.K. Jasa Raharja disebelah kiri bawah pada kolom kosong dibawah jumlah yang harus dibayar; Membukukan biaya administrasi; Menyerahkan berkas kepada Kelompok Kerja Penerimaan, Pembayaran dengan ekspedisi.
5. Kelompok Kerja Penerimaan Pembayaran. Ini dilakukan oleh petugas dari POLRI dan Bendaharawan. Petugas POLRI bertugas Menerima berkas dari Kelompok Kerja Pemeriksaan Penyelesaian Administrasi; Menyerahkan nota perhitungan pajak dan blanko STNK yang sudah diketik kepada Bendaharawan Khusus Penerima; Menerima kembali nota perhitungan pajak dan STNK yang sudah dibubuhi teraan kas register, kemudian menyatukan kembali dalam berkasnya serta mengirimkan berkas tersebut kepada Kelompok Kerja Pemesanan PNKB dan

Penyerahan dengan ekspedisi; Mengirimkan berkas-berkas STNK yang belum di bayar kepada Kelompok Kerja Pendaftaran dan Penetapan, dengan ekspedisi; Menerima setoran biaya PNKB dan biaya administrasi dari Bendaharawan Khusus Penerima. Sedangkan dari petugas Bendaharawan khusus yaitu bertugas Menerima nota perhitungan pajak dan blanko STNK yang sudah diketik dari petugas POLRI pada Kelompok Kerja Penerimaan Pembayaran; Mengumumkan Nomor Kendaraan Bermotor yang siap dibayar melalui papan tulis atau pengeras suara; Menerima, membubuhkan teraan kas register pada STNK/STCK dan membukukan pembayaran; Menyerahkan nota perhitungan pajak dan STNK yang sudah ditera kas register kepada petugas POLRI dalam kelompok kerja Penerimaan Pembayaran; Menerima Pembayaran PNKB dari pemilik/pemegang kendaraan bermotor; Menyetorkan hasil penerimaan pembayaran kepada masing-masing instansi berikut data penerimaan yang dibuat oleh Bendaharawan Khusus Penerima.

6. Kelompok Kerja Pemesanan PNKB dan Penyerahan. a) Sub Kelompok Kerja Pemesanan PNKB. Dari petugas POLRI bertugas Menerima berkas permohonan dari petugas POLRI pada Kelompok Kerja Penerimaan Pembayaran; Membuat pesanan plat nomor setelah meneliti pelunasan kewajiban pembayaran dan mengirimkannya kepada pabrik plat nomor dengan ekspedisi; Meneruskan berkas permohonan STNK kepada Sub Kelompok Kerja Penyerahan.. b) Sub Kelompok Penyerahan, ini

dilakukan oleh Petugas dari POLRI, DIPENDA dan P.T (Persero) A.K Jasa Raharja yang bertugas: Menerima berkas permohonan STNK yang sudah dibayar; Menerima plat nomor dari pabrik plat nomor; Menggabungkan STNK asli, plat nomor dan persyaratan lainnya milik pemohon; Menyerahkan STNK asli, plat nomor serta persyaratan-persyaratan lainnya milik pemohon, setelah pemohon menunjukkan Nota Perhitungan Pajak yang asli; Meminta kembali tanda penerimaan yang telah dibubuhi tanda tangan dan nama terang pemohon sebagai tanda telah diterima kembali syarat-syarat milik pemohon; Memisahkan lembar tindasan STNK untuk disampaikan kepada petugas ketiga instansi; Membukukan dan meneruskan berkas kepada Kelompok Kerja Arsip dengan ekspedisi.

7. Kelompok Kerja Arsip. Dalam kelompok ini dilakukan oleh petugas dari POLRI dan DIPENDA yang bertugas: Menerima berkas arsip dari Kelompok Kerja Pemesanan PNKB dan Penyerah; Mencatat jenis macam dokumen yang disimpan dalam map arsip; Menata usahakan berkas-berkas kedalam kelompok-kelompok sehingga memudahkan pencarian kembali; Membukukan arsip-arsip yang diterima dan yang dikeluarkan; Menyusun dan menyiapkan berkas-berkas Surat Kendaraan Bermotor untuk data pendaftaran ulang; Memisahkan berkas-berkas Surat Kendaraan Bermotor untuk data pendaftaran ulang. Selain itu ada juga

Sarana yang meliputi Rak Arsip, Ruang Arsip, Buku Registrasi, Buku Ekspedisi.

Catatan :

1. Dilarang memberikan atau meminjamkan dokumen arsip kendaraan bermotor kepada orang yang tidak berhak.
2. Pemberian informasi hanya diberikan kepada petugas yang berwenang sesuai dengan prosedur yang berlaku dan dilarang memberikan keterangan yang berkaitan dengan identitas kendaraan bermotor kepada perorangan.
3. Pemberian informasi identitas kendaraan bermotor kepada perorangan yang berkepentingan hanya dapat diberikan dengan persetujuan koordinator SAMSAT.
4. Bagi yang sudah menggunakan fasilitas komputer menyesuaikan dengan program.

G. LOKET PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT

Loket pelayanan dibagi kedalam lima bagian sesuai dengan pembagian tugas. Pembagian loket pelayanan tersebut sebagai berikut:

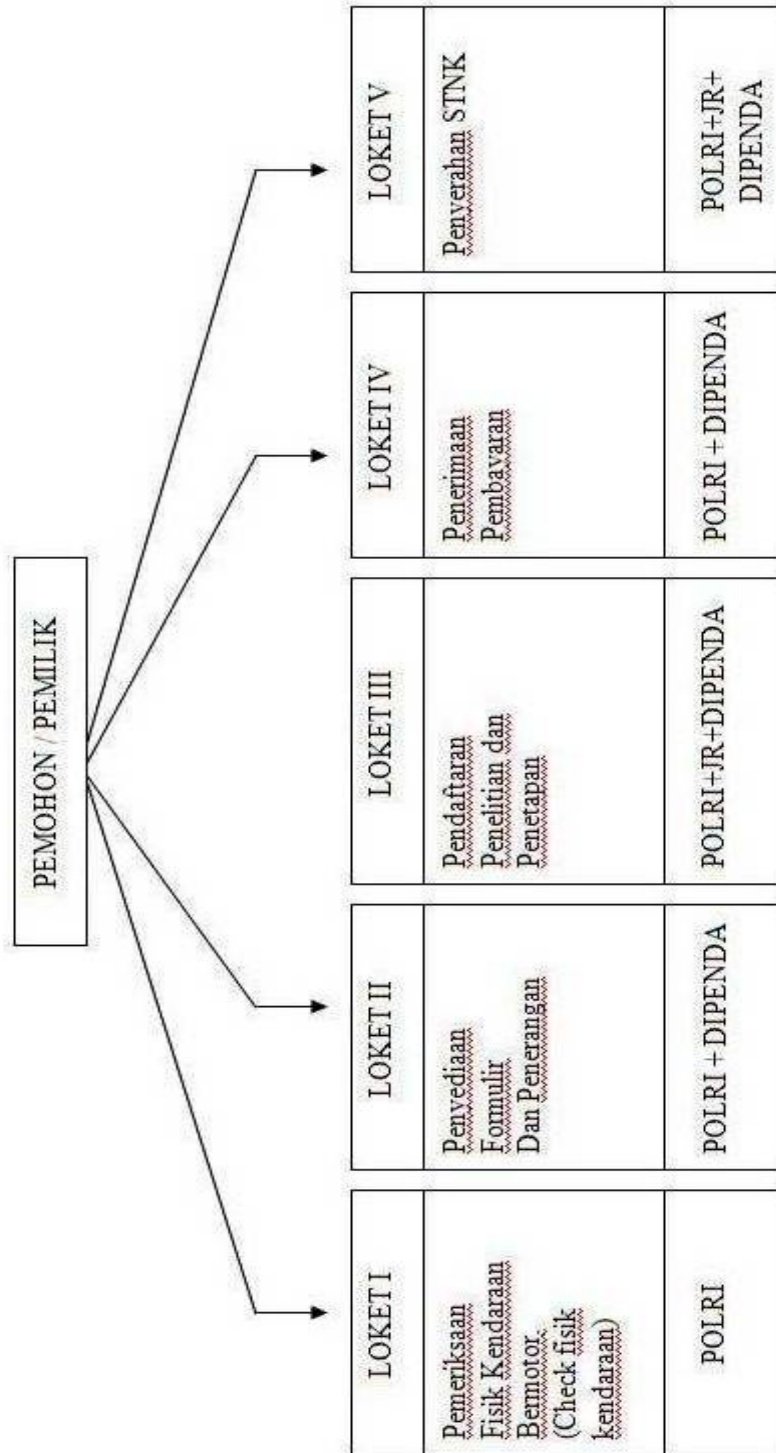
- a. Loket I : Pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
- b. Loket II : Penyediaan Formulir.
- c. Loket III : Pendaftaran penelitian dan Penetapan..

- d. Loker IV : Penerimaan pembayaran.
- e. Loker V : Pemesanan PNKB dan penyerahan.

Pembagian loket samsat, berdasar pada buku Samsat (1999)
digambarkan secara skematis sebagaimana tabel berikut:

Tabel II. 2

PEMBAGIAN LOKET SAMSAT



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

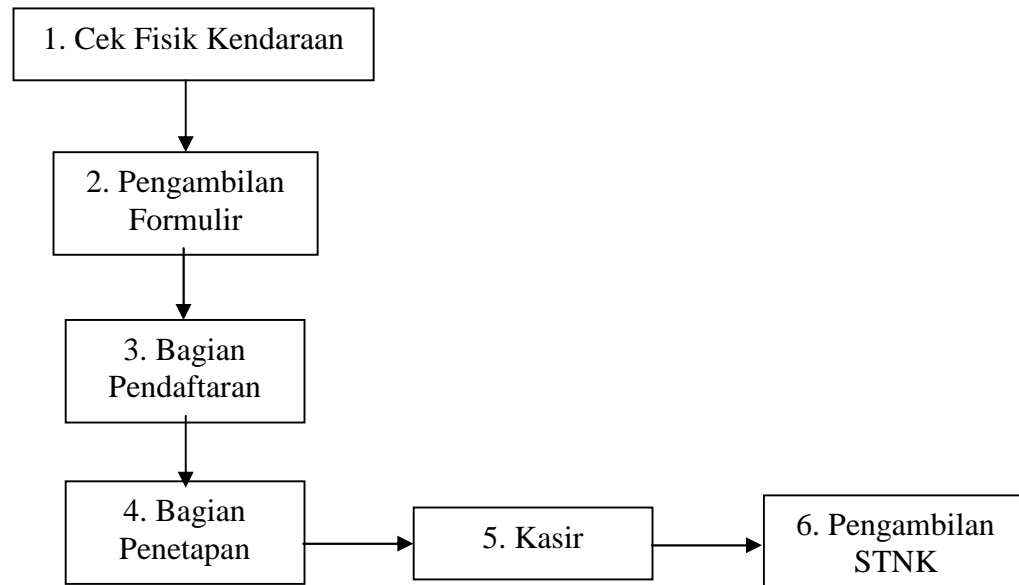
A. Pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT Kota Surakarta

SAMSAT Kota Surakarta merupakan instansi Pemerintah yang merupakan sistem kerjasama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja yang mempunyai tugas untuk melayani masyarakat salah satunya dalam hal pengurusan balik nama atas kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam melakukan pengurusan balik nama kendaraan bermotor, wajib pajak harus senantiasa mengikuti aturan-aturan yang telah dirancang sedemikian rupa oleh SAMSAT Kota Surakarta untuk kelancaran proses pelayanan BBNKB.

Pelayananan BBN-KB meliputi pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II. BBN-KB I yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan bekas atau untuk pergantian surat kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya. Pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II dilakukan dengan prosedur yang sama. Hal yang membedakan dalam pelayanan BBN-KBI dan BBN-KBII adalah persyaratan administratif. Berikut alur prosedur pelayanan BBNKB di SAMSAT Kota Surakarta :

Gambar III.1

Prosedur Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)



Dari bagan diatas dapat diketahui bahwa ada enam hal yang harus di ikuti alurnya oleh wajib pajak dalam pengurusan BBN-KB. Keterangan rinci mengenai ke enam hal tersebut, berdasar hasil observasi yang dilakukan selama penelitian di kantor Samsat Kota Surakarta adalah sebagai berikut:

1. Cek Fisik Kendaraan yaitu Pengecekan terhadap kondisi fisik kendaraan yang meliputi: Merk/Type, Jenis/Model, Tahun Pembuatan, Tahun Perakitan, Isi Silinder, Warna, dan Nomor Rangka. Syarat dalam cek fisik kendaraan yaitu wajib pajak harus menunjukkan STNK dan BPKB Asli. Cek fisik kendaraan ini dilakukan oleh petugas SAMSAT dari Kepolisian

2. Pengambilan Formulir Pendaftaran dilakukan menunjukkan STNK Asli, KTP Asli, dan Kwitansi jual-beli yang sah. Dalam pengambilan formulir pendaftaran BBN-KB ini wajib pajak dikenai biaya sebesar Rp. 5.000,-.
3. Penyerahan formulir pendaftaran yang sudah di isis lengkap ke Bagian Pendaftaran. Wajib Pajak harus melengkapi semua syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam BBN-KB.
4. Pengecekan berkas oleh petugas di Bagian Penetapan. Di bagian penetapan ini, berkas-berkas diteliti dan disusun oleh petugas, kemudian oleh petugas berkas diberikan ke bagian terminal pendaftaran untuk diproses datanya secara lengkap, setelah itu kemudian berkas diberikan ke bagian terminal penetapan untuk proses penetapan mengenai biaya-biaya dalam BBN-KB yang selanjutnya data mengenai rincian biayanya langsung terkirim ke bagian Kasir. Wajib Pajak diberi nomor urut antrian untuk pembayaran di Kasir.
5. Pembayaran biaya BBN-KB di Kasir dengan jumlah biaya sesuai dengan jumlah yang dikeluarkan oleh bagian penetapan
6. Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak menerima nomor antrian untuk pengambilan berkas-berkas asli milik Wajib Pajak seperti BPKB dan KTP.

Dengan memahami prosedur seperti bagan diatas, pengurusan BBN-KB di Kantor Samsat Surakarta sangatlah jelas dan tidak sulit. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah seorang petugas di bagian penyerahan STNK mengungkapkan bahwa :

“Sebenarnya prosedur untuk mengurus BBN-KB tidaklah sulit, tapi kadang-kadang wajib pajak kurang melengkapi persyaratannya sehingga mereka menganggap prosedur yang kami berikan itu berbelit-belit dan terkesan dipersulit.” (wawancara 10 Agustus 2009).

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu wajib pajak dari purwonegaran yang menyatakan sebagai berikut :

“Saya disini baru pertama kali mengurus balik nama kendaraan bermotor, dan saya kira prosedur pengurusannya prosesnya tidak berbelit-belit, asalkan kita melengkapi semua syarat-syaratnya pasti semuanya beres.” (wawancara 10 Agustus 2009).

Dalam pelayanan BBN-KB, Durasi waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan BBN-KB itu telah dibuat seefisien mungkin agar para Wajib Pajak tidak merasa diberatkan oleh lamanya waktu pelayanan sekaligus untuk menghilangkan anggapan masyarakat mengenai pelayanan yang berbelit-belit. Standar waktu pelayanan seperti terpampang di atas loket pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Surakarta sebagai berikut :

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| a. Pelayanan Pajak STNK | : 30 menit |
| b. Pelayanan BBN-KB 1 (baru) | : 50 menit |
| c. Pelayanan BBN-KB 2 (bekas) | : 50 menit |
| d. Pelayanan ganti NOPOL/warna/alamat | : 50 menit |
| e. Pelayanan Rubah Bentuk | : 50 menit |

Perbedaan pelayanan BBN-KB I dan BBNKB-II adalah pada kelengkapan syarat administratif. Persyaratan untuk layanan BBN-KB I adalah dengan menyertakan surat identitas diri, bukti pemeriksaan fisik kendaraan, dan bukti

pembelian yang sah dari toko tempat pembelian kendaraan bermotor. Persyaratan administratif untuk BBN-KB II terbagi dalam empat katagori sebagai berikut (Buku Panduan SAMSAT, 1999):

1. Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama atas dasar jual beli.
 - a. Mengisi formulir SPPKB (Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor).
 - b. Identitas :
 - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
 - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar foto copy, keterangan domisili, Surat Kuasa Bermaterai cukup dengan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
 - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermaterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
 - c. STNK asli.
 - d. BPKB asli.
 - e. Kwitansi pembelian yang sah.
 - f. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
 - g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
2. Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama eks kendaraan bermotor perorangan – dinas milik negara dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:.

- a. Mengisi formulir SPPKB (Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor).
 - b. Identitas :
 - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar foto copy.
 - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar foto copy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
 - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas atau Surat Kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
 - c. STNK asli.
 - d. BPKB asli.
 - e. Surat Keputusan penjualan dan penghapusan atau pengalihan kendaraan bermotor dinas dari pejabat yang berwenang.
 - f. Bukti pembayaran lunas dari Kas Negara / Daerah.
 - g. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
 - h. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
3. Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama atas dasar hibah / warisan dengan persyaratan sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir SPPKB (Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor).
- b. Identitas :
 - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar foto copy.
 - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar foto copy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
 - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
- c. STNK asli.
- d. BPKB asli.
- e. Surat keterangan kematian dan persetujuan ahli waris / Akte Notaris / Putusan Pengadilan Negeri.
- f. Surat hibah yang bermaterai cukup / akte notaris.
- g. Khusus bagi kendaraan yang belum melunasi Bea Masuk harus melampirkan formulir C dari Bea dan Cukai, pengecualian dari syarat ini diatur oleh ditjen Bea Cukai.
- h. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir.
- i. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

4. Pendaftaran Kendaraan bermotor eks Taksi yang mempunyai persyaratan sebagai berikut :

a. Mengisi formulir SPPKB (Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor).

b. Identitas :

- 1) Untuk perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar foto copy.
- 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
- 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.

c. STNK asli.

d. BPKB asli.

e. Kwitansi pembelian yang sah.

f. Formulir C dan Bea Cukai kecuali Menteri Keuangan menetapkan lain.

g. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.

h. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

Sarana pendukung pelayanan pajak di kantor Samsat Kota Surakarta meliputi sarana fisik baik fasilitas umum dan fasilitas khusus. Fasilitas tersebut meliputi antara lain gedung kantor dengan fasilitas ruang tunggu, loket/ruang pelayanan, loket/ruang

informasi, loket pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, ruang pengendali komputer, ruang koordinator, ruang workshop TNKB, dan ruang jaga. Selain itu di kantor Samsat Kota Surakarta juga Menyediakan halaman parkir atau apel karyawan, menyediakan tempat check fisik, dan menyediakan fasilitas umum dan fasilitas khusus. Fasilitas umum meliputi: Kursi wajib pajak dan 1 buah meja bundar, kantin, tempat ibadah, ruang foto copy, telepon umum, kamar kecil / toilet. CPU, Printer, Genset, Televisi, Dispenser.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, untuk mengatur antrean wajib pajak petugas memberikan nomor urut pendaftaran guna tertibnya pelayanan pendaftaran dengan metode FIFO (First In First Out), menyediakan sarana pengatur masuk keluarnya Wajib Pajak sehingga tertib, menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada Wajib Pajak tentang status proses pendaftaran, menetapkan batas waktu proses penyelesaian, menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur, nama Pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya, tersedianya pusat informasi yang dapat memberikan informasi pada wajib pajak melalui TV yang menginformasikan mengenai besarnya biaya PKB/BBN-KB. Menurut salah satu petugas dibagian penyerahan STNK yang mengatakan sebagai berikut:

“Seperti yang anda lihat sekarang saya rasa sarana dan prasarana disini sudah cukup memadai, ruangnya juga ber AC, sebagian besar alat-alat yang digunakan sudah modern. Di samping itu loket-loket tempat pembayaran sudah tertata rapi sedemikian rupa untuk memudahkan alur pengurusan bagi wajib pajak. Dan di ruang tunggu ada hiburannya misalnya : Koran, TV, dan disediakan pula TV informasi yang menginformasikan tentang besarnya biaya-biaya pajak. Jadi ruang tunggu merasa nyaman dan leluasa. Nanti kalo

ada kekurangan biasanya akan dilengkapi secara bertahap”. (wawancara 10 Agustus 2009).

Pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan ini sudah ditentukan setiap awal tahun anggaran. Sarana dan prasarana ini juga merupakan peralatan wajib dan digunakan dalam jangka waktu yang lama, maka sarana dan prasarana ini membutuhkan perawatan agar dapat dipakai dalam jangka waktu yang ditetapkan. Oleh karena itu pihak Kantor SAMSAT Surakarta juga mengalokasikan dana khusus dalam rangka perawatan sarana dan prasarana tersebut.

Ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Samsat Kota Surakarta, khususnya dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor menurut beberapa pengguna layanan sudah cukup memuaskan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh wajib pajak yang ditemui di kantor pelayanan SAMSAT pada saat pelaksanaan penelitian yang mengemukakan

“kalau saya rasa ya mas, sarana dan prasarana pelayanan di kantor samsat sekarang ini sudah mendukung untuk memberikan pelayanan yang baik dan nyaman bagi wajib pajak.” (wawancara 10 Agustus 2009).

Hal yang sama juga disampaikan oleh wajib pajak lain yang ditemui yaitu:

“Saya sudah merasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang disediakan disini, selain itu juga ada masjidnya. Didalam juga ada pelayanan foto copynya. Jadi saya rasa sudah cukup lah, kalo ditanya mempunyai usulan apa lagi malah saya bingung mau jawabnya mas”. (Wawancara 10 Agustus 2009).

A. Kualitas Pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kota Surakarta

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kota Surakarta meliputi *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Resposiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati).

1. *Tangibles* (bukti nyata)

Indikator *Tangibles* atau bukti fisik dalam kaitannya dengan pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kota Surakarta sudah cukup memadai. Hal ini terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dikemukakan diatas. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan BBN di Kantor Samsat Kota Surakarta dari persepsi wajib pajak dikatakan sudah cukup memadai. Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu petugas di bagian penyerahan STNK yang mengemukakan sebagai berikut :

”Saya rasa fasilitas pendukung pelayanan disini sementara sudah cukup, nanti apabila ada masukan-masukan lagi mengenai fasilitas yang perlu ditambah nanti akan dilengkapi secara bertahap”. (Wawancara 10 Agustus 2009).

Mengenai ketersediaan fasilitas sebagai unsur *tangibles* dari pelayanan juga disampaikan oleh beberapa wajib pjak sebagai berikut.

“Saya rasa fasilitas-fasilitas pendukung disini sudah cukup memuaskan ya mas, fasilitas yang yang umumnya dibutuhkan oleh Wajib Pajak sudah tersedia disini”. (Wawancara, 10 Agustus 2009).

“Saya rasa fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan disini sudah cukup memuaskan mas, misalnya ini juga sudah ada mesin photo copy, ada yang jualan materai juga didalam kantor Samsat. Jadi fasilitas

pendukung pelayanan disini saya rasa sudah cukuplah”. (Wawancara, 10 Agustus 2009).

2. *Reliability* (Kehandalan)

Indikator *Reliability* atau kehandalan para pegawai di Samsat Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan sudah cukup akurat dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas dalam melayani wajib pajak yang diarahkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB terlebih dahulu harus melakukan cek fisik kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir pendaftaran, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK.

Standar waktu pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu sekitar 50 menit. Kantor Samsat Kota Surakarta telah merancang prosedur pelayanan BBN-KB ini sederhana mungkin untuk memudahkan para wajib pajak dalam mengurusnya. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah satu petugas di bagian penyerahan STNK yang mengungkapkan sebagai berikut :

“Para petugas disini sudah profesional didalam melaksanakan tugasnya, karena mereka sudah terbiasa melakukannya setiap hari”. (Wawancara 10 Agustus 2009).

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu wajib pajak yang ditemui di lokasi penelitian :

“Saya rasa kehandalan petugas disini dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah cukup akurat dan memuaskan, itu dapat dilihat

dari kinerja para petugas di setiap bagian yang saya rasa begitu cekatan”. (wawancara 10 Agustus 2009).

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator *Responsiveness* atau daya tanggap petugas Samsat Kota Surakarta dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Samsat dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada. Petugas akan merespon hal-hal yang ditanyakan wajib pajak, dan memberi penjelasan serta pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Seksi Pajak :

“Daya tanggap petugas disini sudah baik, bahwa semua kegiatan disini saling terkait antara 1 bagian dengan bagian lain, dan para petugas disini juga terbiasa untuk saling membantu dibagian lain yang perlu membutuhkan bantuan,karena kadang-kadang tugasnya juga diroling.contohnya petugas bagian pendaftaran bisa dipindah dibagian penyerahan STNK,dan lain sebagainya. Jadi semua petugas disini memahami semua bentuk proses-proses pengurusan dikantor samsat ini walaupun bukan bagiannya pokok”. (wawancara 10 Agustus 2009).

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah seorang wajib pajak yang mengungkapkan:

“menurut saya, semua petugas disini daya tanggap pelayanannya bagus, kalau kamu mau membuktikan silahkan kamu buktikan sendiri. Coba kamu bertanya pada salah satu petugas yang ada disini untuk menanyakan tentang hal-hal apa saja yang berkaitan dengan pengurusan yang ada disamsat. Walaupun bukan tugasnya,tetapi mereka sudah memahami semua bentuk kegiatan disini.” (wawancara 10 Agustus 2009).

Wajib pajak lain yang ditemui juga memberikan komentar senada terkait dengan daya tanggap petugas pelayanan pajak di Kantor Samsat Kota Surakarta sebagai berikut:

“iya benar mas seperti yang diungkapkan pak agus tadi. Soalnya saya pernah membuktikannya sendiri. Saya dulu pernah mengurus BBN-KB, sebelumnya saya belum pernah mengurus BBN-KB, saya disini bingung gimana caranya langkah-langkah mengurusnya. Kemudian saya tanya kepada petugas dibagian KIR kendaraan diloket halaman depan sana ternyata mengerti kemudian memberi tahu saya langkah-langkah prosedur pengurusannya seperti gimana. jadi kalau anda belum pernah mengurus sesuatu disini ndak usah khawatir mas dan jangan pernah malu untuk bertanya kepada petugas disini.” (wawancara 10 Agustus 2009).

4. Assurance (Jaminan)

Indikator Assurance atau Jaminan petugas Samsat Kota Surakarta sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Pengetahuan para petugas Samsat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan. Hal ini sesuai dengan pendapat seorang wajib pajak yang mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa sikap para petugas SAMSAT disini dalam melakukan pelayanan sudah baik ya mas. Mereka sopan, ramah, bersahaja, dan ada juga petugas disini yang orangnya humoris”. (wawancara 10 Agustus 2009).

Pendapat lain juga diungkapkan oleh wajib pajak lain dari Badran, yaitu :

“iya mas, saya rasa sikap para pegawai di kantor SAMSAT Surakarta ini sudah baik dalam melayani para wajib pajak. Memang para pegawai di kantor SAMSAT Surakarta ini sebagian besar pegawainya adalah dari anggota kepolisian, jadi cara logat ngomongnya itu terkesan tegas. tapi para wajib pajak sudah pada memaklumi itu.” (wawancara 10 Agustus 2009).

Pendapat lainnya juga diungkapkan oleh wajib pajak dari Nusukan, yaitu :

“Saya rasa pegawai dikantor SAMSAT Surakarta ini sudah baik dalam melaksanakan tugasnya mas, mereka sangat cekatan, profesional dan sangat menguasai pekerjaannya dalam melakukan pelayanannya kepada para wajib pajak.” (wawancara 10 Agustus 2009).

Dengan demikian, indikator assurance (jaminan) dinilai dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas mendapat komentar yang cukup baik dari para wajib pajak.

5. Emphaty

Indikator Emphaty petugas di Samsat Kota Surakarta itu sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan BBN-KB. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pajak mengemukakan sebagai berikut:

“bahwa kami akan senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wajib pajak, termasuk pelayanan dalam BBNKB seperti yang anda teliti. Jadi disini kami tidak akan pernah membedakan antara wajib pajak yang satu dengan yang lainnya. Siapa yang mengalami kesulitan, maka kami akan senantiasa untuk mengarahkannya”. (wawancara 10 Agustus 2009).

Pendapat yang hampir sama dikemukakan oleh salah satu petugas di bagian pendaftaran :

“kami disini berusaha untuk senantiasa melayani dengan sebaik-baiknya para wajib pajak yang akan melakukan pengurusan disini. Perhatian tulus yang bersifat individual disini biasanya adalah para petugas disini akan menanyakan kepada wajib pajak mengenai ‘apakah ada kesulitan’ kepada para wajib pajak yang kelihatannya bingung. Soalnya banyak juga para wajib pajak yang bingung tapi takut mau bertanya, mungkin apa takut karena kita berseragam polisi.hehehehe”. (wawancara 10 Agustus 2009).

Senada dengan pernyataan dari petugas pajak diatas, salah seorang wajib pajak dari Kauman juga menyatakan :

“Saya rasa petugas disini sudah memberikan perhatian yang tulus kepada para wajib pajak, dulu waktu saya baru pertama kalinya mengurus pajak disini saya masih bingung mas, belum tahu gimana langkah-langkahnya mengurus pajak. Kemudian saya ditanya oleh salah satu petugas disini: mau mengurus apa pak? mungkin ada yang bisa saya bantu. Begitu mas”. (wawancara 10 Agustus 2009).

Dengan demikian empathy dalam pelayanan sudah dilakukan atau di teraakan oleh para petugas di SAMSAT Kota Surakarta.

C. Hambatan Pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT Kota Surakarta

Pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT Kota Surakarta tidak terlepas dari berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Beberapa hambatan yang ditemui terutama yang berkaitan dengan kelengkapan berkas dan gangguan teknis untuk peralatan elektronik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Seksi Pajak yang menyatakan:

“Hambatannya ya biasanya dalam hal kelengkapan berkas-berkasnya untuk mengurus balik nama tersebut. Sering sekali para wajib pajak kurang memperhatikan syarat-syaratnya, jadi ada salah satu berkas persyaratannya yang tidak ada. Kalau sudah begitu ya kita tidak bisa meneruskan pelayanan sebelum berkas tersebut lengkap sesuai prosedur yang ada.” (wawancara 24 Agustus 2009).

Pernyataan lain disampaikan oleh salah satu wajib pajak yang ditemui penulis di Samsat Kota Surakarta :

“Menurut saya jumlah pegawai di Samsat itu kurang, sehingga pelayanannya kurang cepat”. (wawancara 24 Agustus 2009).

Mengenai hambatan karena gangguan peralatan elektronik, diampaikan oleh Staff bagian penyerahan STNK yang menyatakan:

“kegiatan pelayanan disini itu jadi terganggu apabila terjadi kerusakan pada mic dan alat digital pemanggilan nomor antrian. Kalau sudah begitu ya mau tidak mau para petugas harus melakukan proses pelayanan dengan menggunakan suara mulut yang agak keras, dan kadang-kadang kalau sudah capek ya jadi tidak terlalu keras yang mengakibatkan para wajib pajak kadang-kadang tidak mendengarnya. Hal tersebut kan jadi menghambat kelancaran proses pelayanan. Dan lebih fatal lagi apabila yang error itu komputer dan printnya, maka proses pelayanan akan berhenti dulu untuk menunggu perbaikan” (wawancara 24 Agustus 2009).

Hambatan lainnya adalah adanya tugas lain yang harus diselesaikan oleh petugas yang sedang bertugas di bagian pelayanan BBN-KB. Hal ini sebagaimana dipaparkan oleh staff bagian penyerahan STNK yang menyatakan: :

“Ada beberapa pegawai disini yang masih dibebani tugas diluar SAMSAT, kadang-kadang ada panggilan penting yang mendadak dari atasan. dan hal ini sangat mengganggu kinerja SAMSAT. Padahal petugas disini terbatas, jadi ya kegiatan pelayanan disini jadi agak terganggu lah. Dan kalau ada apel pagi kan para petugas disini datangnya jadi agak terlambat.” (wawancara, 24 Agustus 2009).

Hal senada juga disampaikan oleh staff bagian pendaftaran yang mengemukakan:

“Petugas di kantor SAMSAT Surakarta ini kan sebagian besar dari anggota kepolisian, jadi kalau ada kegiatan diluar yang perlu penambahan personil ya terpaksa kita tinggal dan diganti oleh petugas lain yang sedang tidak berkepentingan. tetapi biasanya petugas lain yang tidak terbiasa dengan bagian itu kan kerjanya agak lambat dikit lah.” (wawancara 24 Agustus 2009).

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa hambatan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Kota Surakarta meliputi tiga hal yaitu aspek administrative, teknis, dan SDM. Aspek administrative disebabkan oleh kelalaian para wajib pajak itu sendiri. Kelengkapan berkas menjadi hal pokok yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB. Apabila salah satu berkas persyaratannya kurang, maka proses pelayanan akan terganggu dan wajib pajak harus segera melengkapinya terlebih dahulu. Hal tersebut akan menghambat proses pelayanan.

Aspek teknis meliputi gangguan pada alat pengeras suara dan alat pemanggilan nomor urut digital. Apabila kedua alat tersebut mengalami gangguan, maka mau tidak mau petugas harus melakukan proses pelayanan dengan pemanggilan manual dengan suara dari mulut langsung. Hal ini menyebabkan wajib pajak kurang mendengarnya, sehingga menjadikan keributan dan penumpukan berkas. Aspek SDM adalah hambatan yang disebabkan adanya beberapa pegawai SAMSAT Kota Surakarta dari kepolisian yang masih dibebani oleh tugas lain diluar SAMSAT. Dengan mempunyai tugas lain diluar SAMSAT,

pegawai tersebut akan meninggalkan tugas di SAMSAT, meskipun kadang-kadang hanya beberapa jam, namun menyebabkan proses pelayanan menjadi terganggu.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

a. Pelayanan BBN-KB di SAMSAT Kota Surakarta

Pelayananan BBN-KB meliputi pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II. BBN-KB I yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan bekas atau untuk pergantian surat kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya. Pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II dilakukan dengan prosedur yang sama. Hal yang membedakan dalam pelayanan BBN-KB I dan BBN-KB II adalah persyaratan administratif. Standar waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Kota Surakarta adalah kurang lebih sekitar 50 menit. Dalam pelayanan BBN-KB, hal pokok yang sangat mempengaruhi kelancaran kegiatan pelayanan adalah mengenai prosedur pelayanan, persyaratan-persyaratan kelengkapan dalam pengurusan BBN-KB, dan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

b. Kualitas Pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kota Surakarta

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kota Surakarta terdiri dari

lima indikator yaitu *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati).

- a) *Tangibles* (bukti nyata): Bukti fisik yang berkaitan dengan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kota Surakarta sudah cukup memadai. Hal tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor Samsat Kota Surakarta sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan.
- b) *Reliability* (kehandalan): Kehandalan para pegawai Samsat Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan BBN-KB sudah cukup akurat dan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari standar waktu yang dibutuhkan dalam melayani wajib pajak dalam pelayanan BBN-KB rata-rata 50 menit. Waktu tersebut dibutuhkan untuk melakukan cek fisik kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir pendaftaran, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap): Daya tanggap petugas Samsat Kota Surakarta dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan para petugas di Samsat dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada.

- d) *Assurance* (jaminan): Jaminan mengenai pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah cukup baik. Pengetahuan para petugas Samsat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan.
- e) *Emphaty*: Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan BBN-KB
- a. Hambatan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kota Surakarta

Setiap organisasi tentu akan mengalami adanya suatu keadaan dimana kadang organisasi tersebut akan kelihatan baik, kurang baik atau bahkan buruk di mata masyarakat. Persepsi masyarakat yang demikian itu dapat diketahui dari berbagai alasan yang mereka peroleh saat mereka memperoleh pelayanan dari organisasi tersebut, dari situlah kemudian masyarakat dapat menilai tentang kualitas pelayanan yang diberikan dari suatu organisasi. Tidak selamanya pelayanan yang diberikan akan selalu baik di mata para wajib pajak, tetapi juga kadang terjadi suatu hambatan-hambatan yang terjadi yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Hal-hal yang dapat menghambat kualitas pelayanan yang diberikan oleh

SAMSAT Kota Surakarta khususnya dalam hal pengurusan BBN-KB, antara lain:

1. Bagi petugas dari anggota kepolisian terkadang adanya tugas lain diluar SAMSAT
2. Terkadang masih dijumpai terjadinya kerusakan pada alat penunjang sarana dan prasarana khususnya yang dari elektronik.
3. Tidak lengkapnya berkas-berkas persyaratan yang dibawa oleh wajib pajak.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran-saran yang bertujuan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kota Surakarta sebagai berikut :

- a. Sebaiknya dikantor SAMSAT Kota Surakarta dipasang papan pengumuman mengenai persyaratan dan kelengkapan dokumen yang harus dibawa para wajib pajak untuk melakukan pengurusan BBN-KB maupun pajak-pajak yang lainnya.
- b. Sebaiknya para petugas kepolisian yang telah ditugaskan di kantor SAMSAT tidak diberi beban tugas lain diluar Samsat agar dapat berkonsentrasi terhadap pelayanan di Samsat.
- c. Sebaiknya diadakan pengecekan secara rutin terhadap alat-alat penunjang sarana pelayanan, terutama ala-alat elektronik seperti microfon dan alat pemanggilan nomor urut digital untuk meminimalisir terjadinya kerusakan alat agar tidak mengganggu proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Changping HU, Yang ZHAO, and Mingjing GUO. 2009. *AHP and CA Based Evaluation of Website Information Service Quality: An Empirical Study on Hight-Tech Industri Information Center Web Portals*. Journal of Service Science and Management. Volume 2. Issue 3. Pages 169.
- Fandy Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta:ANDI.
- H.A.S Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- H. B. Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press.
- Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta : ANDI.
- Muhammad Muzahid Akbar and Noorjahan Parrez. 2009. *Impact Of Service Quality, Trust, and Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol 29 No 1. Pages 24-38.
- Rafia Naz. 2009. *E-Governance for Improved Public Service Delivery In Fiji*. Journal Of Service Science and Management. Volume 2. Issue 3. Pages 190-203.
- Safri Nurmantu, 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- SAMSAT. 1999. *Pelaksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dan Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap*. Departemen Dalam Negeri, Kepolisian Republik Indonesia, Departemen Keuangan, PT Jasa Raharja (Persero).

www.id.ibtimes.com. Pajak Kendaraan Bermotor Telah Diberlakukan. Dapat diakses pada <http://id.ibtimes.com/articles/1605/20100604/pajak-kendaraan-bermotor-angkutan-listrik.htm> Diakses tanggal 20 Agustus 2010

www.pajakindonesia.wordpress.com. Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor. Dapat diakses pada <http://pajakindonesia.wordpress.com/2007/08/20/penghitungan-dasar-pengenaan-pajak-kendaraan-bermotor/>. Diakses tanggal 20 Agustus 2009.

www.pajakonline.com. Pajak bea balik nama kendaraan bermotor. Dapat diakses pada www.pajakonline.com/engine/learning/view.php?id=635 http://organisasi.org/pajak_bea_balik_nama_kendaraan_bermotor_bbnkb_perda_no_3_tahun_2003_provinsi_dki_jakarta_peraturan_perpajakan_pemda_fiskal (tentang bea balik nama kendaraan bermotor). Diakses tanggal 20 Agustus 2009.